

# Luciano Munari

RETAIL BANKING

---

## ARTICOLI SU RIVISTA SCIENTIFICA

MUNARI L., BAJETTA L.

**Indagine ABI sui modelli di servizio per small business e piccole imprese**

MK - La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca, 2014, vol.5/2014, no. 5, pp.2-14

MUNARI L., IELASI F., BAJETTA L.

**Customer satisfaction management in Italian banks**

Qualitative Research in Financial Markets, 2013, vol.5, no. 2, pp.139-160

BAJETTA L., MUNARI L.

**Indagine ABI-Università di Parma sull'evoluzione dei modelli di servizio**

MK - La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca, 2013, vol.4/2013, no. 4, pp.2-16

IELASI F., MUNARI L.

**Approcci commerciali e ruolo delle filiali delle banche italiane**

Banche e Banchieri, 2011, vol.38, no. 2, pp.97-114

MUNARI L., REGALLI M., RONCHINI B., SOANA M.

**La reputazione delle banche dalla prospettiva della clientela retail: i risultati di un'indagine**

Bancaria, 2011, no. 7-8 -2010, pp.24-48

---

## CONTRIBUTI IN VOLUME, CAPITOLI O SAGGI SCIENTIFICI

DI ANTONIO M., MUNARI L.

**Stakeholder management e sistemi di performance management** in *I sistemi di stakeholder management nelle banche italiane*

Bancaria Editrice, pp.269-312, 2012

---

## PROCEEDINGS/PRESENTATIONS

MUNARI L.

**La clientela come stakeholder**

AA.VV., *Creare valore nelle banche popolari, 2012, Italia*

---

